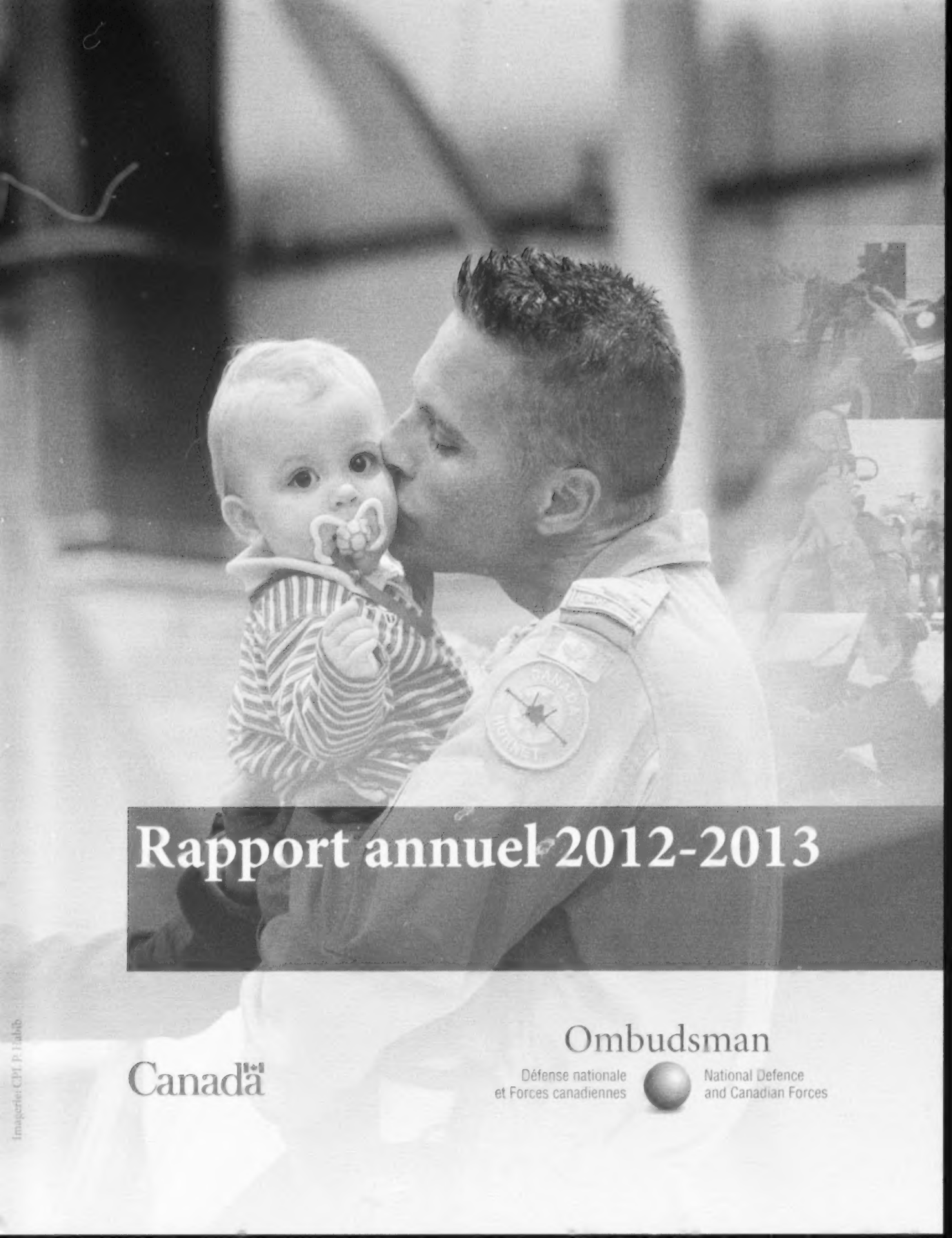


# Rapport annuel 2012-2013

Canada

Ombudsman

Défense nationale et Forces canadiennes

National Defence and Canadian Forces

Imagerie: CPL P. Habib

*Rapport du*

# Bureau de l'Ombudsman

**de la Défense nationale et des Forces canadiennes**

*à l'intention du*

**ministre de la Défense nationale**

---

## Pour nous joindre


| | |
|---|---|
| En ligne: | www.ombudsman.forces.gc.ca |
| Formulaire de plainte sécurisé en ligne: | www3.ombudsman.forces.gc.ca/ocf_e.php |
| Téléphone: | 1-888-828-3626 |
| Télécopieur: | 1-877-471-4447 |
| Courrier: | Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes 100, rue Metcalfe, 12e étage Ottawa (Ontario) K1P 5M1 |
| Courriel: | ombudsman-communications@forces.gc.ca (renseignements non confidentiels uniquement) |

Avril 2013

L'honorable Peter MacKay, C.P., c.r., député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Édifice Mgén George R. Pearkes
101, promenade du Colonel By
13e étage – tour nord
Ottawa (Ontario) K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 20122013 du Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Le présent rapport offre un aperçu de nos activités et de nos opérations réalisées entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013.

Conformément à l'alinéa 38(2)(a) des directives ministérielles, veuillez prendre note que nous avons l'intention de rendre public le rapport à l'expiration du délai de 60 jours à partir d'aujourd'hui.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Pierre Daigle

Pierre Daigle
Ombudsman
Ministère de la Défense nationale et Forces canadiennes

# Table des matières


Message de l'Ombudsman 2

Un bureau qui peut vous aider 4

Bilan de l'année financière 2012-2013 6

*Dossiers individuels* 6

*Rapports spéciaux* 10

*Différends en cours* 14

*Enquêtes de grande ampleur* 16

*Priorités et initiatives du Ministère* 20

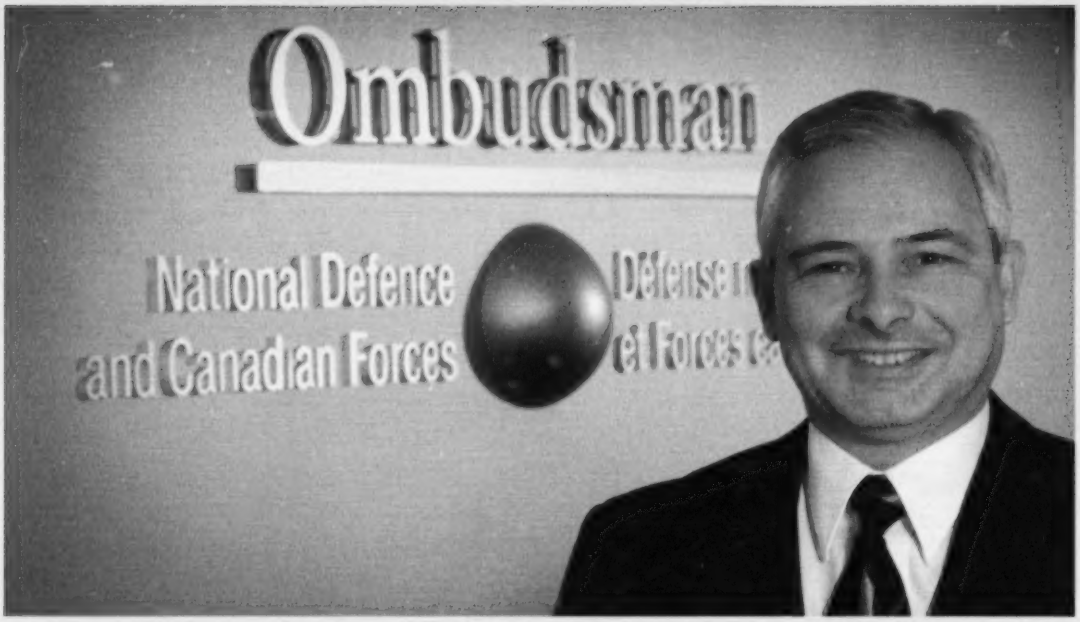
Sensibilisation 22

Comité consultatif de l'Ombudsman 26

*Mention d'honneur Liz Hoffman pour la résolution de plaintes* 28

Annexe I – Répartition des dossiers (2012-2013) 30

Annexe II – Rapport financier 31




# Message de l'Ombudsman

Le Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes fête son 15e anniversaire cette année. En quelques mots, le rôle et l'objectif du Bureau sont d'identifier des situations d'injustice et de formuler des recommandations pour les rectifier.

Au cours des quatre dernières années, j'ai procédé au réaménagement du Bureau afin qu'il devienne un prestataire de services plus novateur, plus rapide et mieux orienté vers les personnes pouvant avoir recours à nos services. Je suis particulièrement fier des progrès réalisés et des résultats atteints par notre Bureau au cours de la dernière année financière.

Notre intervention la plus remarquée en 2012-2013 se rapporte aux examens de suivi des recommandations effectuées préalablement par le Bureau de l'Ombudsman sur les troubles de stress post-traumatique et les autres blessures de stress opérationnel, ainsi qu'au réexamen du traitement des réservistes blessés. Les deux rapports de suivi ont attiré l'attention médiatique à l'échelle nationale et ont suscité des débats sur la Colline du Parlement.

Plus important encore, le gouvernement a procédé à d'importantes annonces relativement à des problèmes soulevés dans nos rapports. Nous nous réjouissons notamment de l'augmentation de 11,4 millions de dollars du financement destiné au soutien des victimes de blessures de stress opérationnel au sein des Forces canadiennes et des modifications apportées au régime d'assurance mutilation accidentelle à l'intention du personnel de la Force de réserve.

L'an dernier, notre Bureau a également tenu à souligner l'acceptation par le gouvernement d'une décision de la Cour fédérale qui mettait fin au recouvrement des prestations d'invalidité destinées aux anciens combattants. En 2003, nous avons déterminé que cette politique gouvernementale était extrêmement injuste et nous avons pressé le ministre de la Défense nationale de prendre des mesures pour mettre un terme à cette retenue et d'offrir une indemnisation rétroactive. [La Cour fédérale a accepté un arrangement final à l'amiable entre les parties le 4 avril 2013. Les anciens combattants dont les prestations d'invalidité ont été récupérées recevront une indemnisation rétroactive jusqu'en 1976.]

Une des principales priorités de notre Bureau pour l'année financière en cours est de terminer l'examen systémique des familles modernes de militaires, lancé en avril 2012. Les familles de militaires canadiens constituent une ressource pour le pays et jouent un rôle essentiel en ce qui a trait au maintien de l'efficacité opérationnelle des Forces canadiennes. Ces familles font également d'énormes sacrifices pour leurs proches en service dans les Forces canadiennes et pour le Canada. Notre examen nous permettra de nous pencher sur les difficultés qui sont propres aux familles de militaires ou qui sont répandues chez celles-ci. Nous pourrons également évaluer la qualité du soutien apporté aux familles de militaires par les Forces canadiennes au moment d'affronter ces difficultés. Cette initiative reçoit un accueil très favorable de la part du Ministre et du commandement supérieur. Nous souhaitons publier les résultats à l'automne 2013.

Nous menons également des enquêtes à propos des questions suivantes:

- Retards excessifs quant au règlement des réclamations de déménagement et des griefs au Quartier général de la Défense nationale. Il y a une accumulation d'environ 1500 réclamations et 200 griefs en lien avec des affectations obligatoires (déménagement). Le temps d'attente moyen pour obtenir un règlement financier est de 18 à 36 mois.

- Questions relatives au coût de la vie et à la qualité de vie à la 4e Escadre Cold Lake, en Alberta.

- Soins et traitements fournis aux réservistes des Forces canadiennes ayant subi des blessures de stress opérationnel.

- Questions relatives à l'annonce d'un décès ou d'une blessure grave subie par un militaire en devoir à un membre de sa famille. L'enquête portera plus précisément sur le processus de commission d'enquête.

En plus de traiter des plaintes individuelles et de répondre à des préoccupations générales de la communauté de la Défense au cours de la dernière année, nous avons également effectué une analyse exhaustive des forces et des faiblesses des directives ministérielles qui définissent le mandat de l'Ombudsman. Bien qu'un mandat indépendant en application de la *Loi sur la défense nationale* soit le meilleur moyen de nous acquitter de nos responsabilités envers les personnes pouvant avoir recours à nos services et le ministère de la Défense nationale, notre but à court terme est d'effectuer des améliorations réalisables relativement à l'exécution de notre mandat.

Pendant l'année financière en cours, nous avons également contribué grandement à faire progresser les questions d'équité et de droits de la personne des militaires de partout dans le monde. Je suis honoré d'avoir coanimé la quatrième conférence internationale des institutions d'ombudsman militaire, du 23 au 25 septembre 2012. Avec plus de 25 pays présents, il s'agissait de la plus importante participation depuis la création du rassemblement international en 2009; la tenue de la conférence en Amérique du Nord était également une première. Dans le cadre de la conférence, des séances portaient sur la coordination nationale et le développement de la capacité à s'assurer que les institutions d'ombudsman militaire pratiquent une gestion responsable et efficace des forces armées. À la fin de la conférence, les participants ont adopté une déclaration sur les leçons retenues et un plan d'action pour aller de l'avant.

Notre bureau continuera d'améliorer son efficacité et ses moyens financiers dans l'avenir. Puisque nous avons été en mesure de régler tous les dossiers accumulés et de mettre en place des normes de service rigoureuses, nous sommes bien placés pour offrir des services de qualité à la communauté de la Défense, tout en optimisant nos ressources pour les contribuables canadiens.

Je dois admettre que les compressions budgétaires militaires soutenues constituent une période difficile pour la communauté de la Défense du Canada. L'ensemble de ces exigences a augmenté la pression exercée sur les membres des Forces canadiennes, sur les employés civils de la Défense nationale et sur les familles de militaires, en plus d'accroître l'importance de notre rôle au sein de la communauté de la Défense. Le défi que doit relever notre bureau est de suivre le rythme de ces changements et s'assurer que notre travail soit toujours pertinent, durable et exécuté dans les délais.

**Pierre Daigle**
Ombudsman

# Un bureau qui peut vous aider

Le bureau de l'Ombudsman a été créé en 1998 afin d'accroître l'ouverture et la transparence au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, ainsi que pour assurer un traitement équitable des préoccupations soulevées par les membres des Forces canadiennes, les employés du Ministère et leurs familles.

Le Bureau de l'Ombudsman est une source directe d'information, d'orientation et d'éducation. Lorsque les membres de la communauté de la Défense formulent des plaintes ou soulèvent des problèmes, le personnel du Bureau les oriente vers les services d'aide ou vers les mécanismes existants au sein de cette organisation vaste et complexe qu'est la Défense nationale.

Le Bureau est également responsable de l'examen et de l'enquête relatifs à une plainte déposée par un membre actuel ou un ancien membre des Forces canadiennes, un employé du Ministère, un membre de la famille d'un militaire et d'autres personnes qui jugent avoir reçu un traitement inadéquat ou injuste de la part du ministère de la Défense nationale ou des Forces canadiennes.

*Indépendants et impartiaux, nous nous consacrons au traitement équitable de tous.*

Nos enquêteurs tentent toujours de régler les plaintes à l'amiable, au niveau le moins élevé possible. Cependant, les plaintes peuvent également être sujettes à des enquêtes approfondies, ce qui mène à la rédaction d'un rapport officiel contenant des conclusions et des recommandations qui sont rendues publiques.

L'Ombudsman est indépendant de la chaîne de commandement militaire et des cadres supérieurs civils et relève directement du ministre de la Défense nationale. Le Bureau est régi par des directives ministérielles et par les directives et ordonnances administratives de la Défense qui s'y rapportent.

L'Ombudsman peut compter sur environ 55 fonctionnaires fédéraux, notamment des enquêteurs, des analystes de plaintes et d'autres spécialistes. Parmi les enquêteurs de l'Ombudsman, on compte d'anciens policiers, d'anciens membres des Forces canadiennes de tous les grades et de toutes les fonctions, et des fonctionnaires de l'ensemble du gouvernement fédéral.

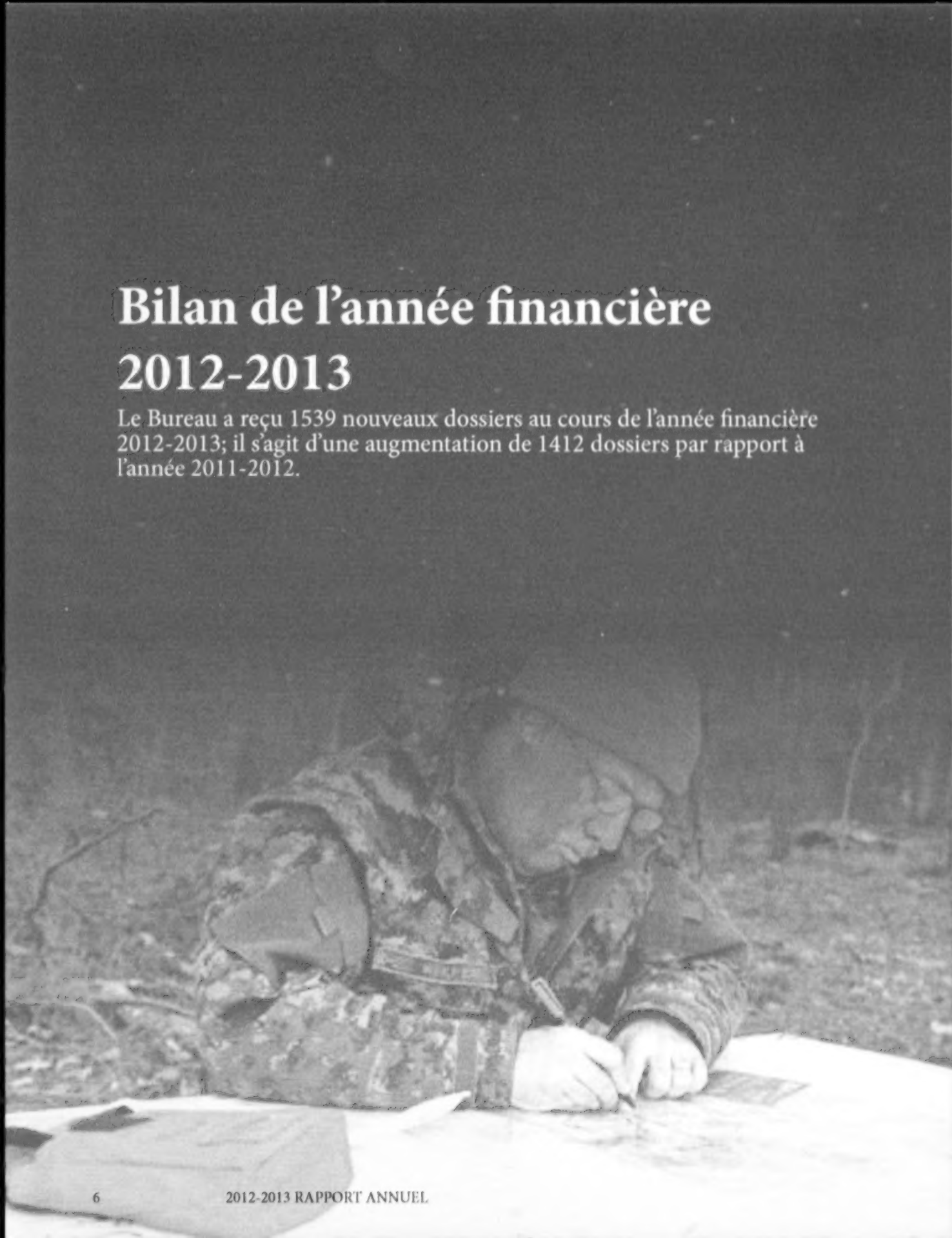
Tous les membres de la communauté de la Défense du Canada peuvent faire appel aux services du Bureau de l'Ombudsman, notamment:

- les anciens membres et les membres actuels des Forces canadiennes (Force régulière et Force de réserve);
- les anciens employés et les employés actuels du ministère de la Défense nationale;
- les anciens cadets et les cadets actuels;
- les anciens employés et les employés actuels des fonds non publics;
- les personnes qui posent leur candidature pour devenir membres des Forces canadiennes;
- les membres de la famille immédiate d'une des personnes indiquées ci dessus;
- le personnel détaché ou prenant part à un échange dans les Forces canadiennes.

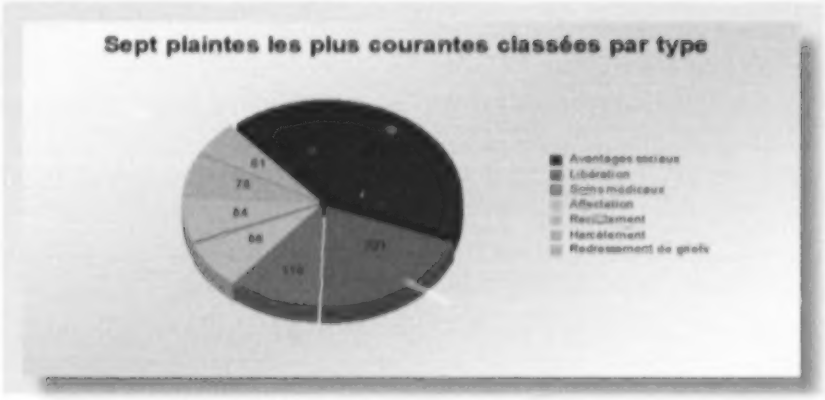
Les militaires de la communauté de la Défense qui soulèvent un problème ou déposent une plainte auprès du Bureau de l'Ombudsman peuvent le faire sans crainte de représailles. En outre, tous les renseignements obtenus par le Bureau pendant le traitement des dossiers sont confidentiels. Le Bureau ne transmet aucun renseignement en lien avec un dossier ou une enquête sans avoir le consentement écrit du plaignant.

# Bilan de l'année financière 2012-2013

Le Bureau a reçu 1539 nouveaux dossiers au cours de l'année financière 2012-2013; il s'agit d'une augmentation de 1412 dossiers par rapport à l'année 2011-2012.



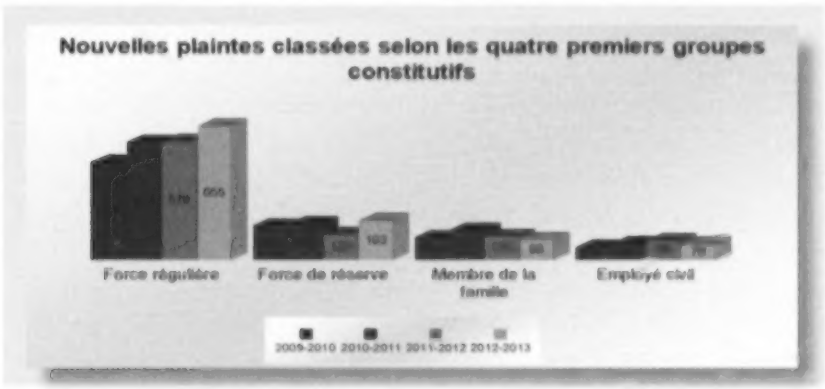
# Plainte courantes (2012-2013)




Le bureau de l'Ombudsman soutient également les militaires de la communauté de la Défense dans leurs démarches relatives aux plaintes et aux préoccupations en lien avec une foule de sujets, notamment les promotions, les avantages sociaux, les griefs, les congés/vacances, l'accès aux renseignements, l'instruction et les mesures disciplinaires.

Comme au cours des années précédentes, la majorité des nouveaux dossiers ont été déposés au Bureau par des militaires en service.

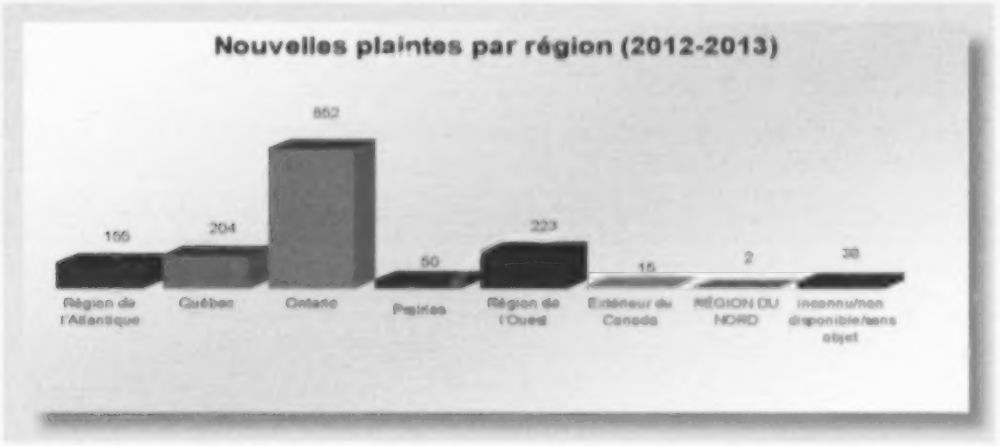
# Nouvelle plainte classées selon les quatre premiers groupes constitutifs (2009-2010 à 2012-2013)



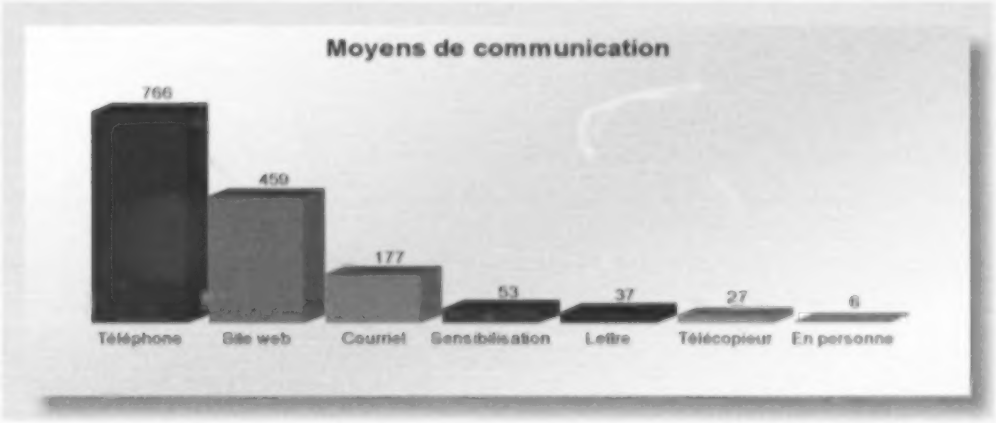
# Nouvelles plaintes par région (2012-2013)*

En 2012-2013, le plus grand nombre de plaintes provenaient de l'Ontario (852), suivi de la Région de l'Ouest (223), du Québec (204) et de la Région de l'Atlantique (155).

*Le bureau de l'Ombudsman rend compte des plaintes à l'endroit d'un individu ou d'une organisation. Les nombres qui figurent dans le tableau représentent la région visée par la plainte et pas nécessairement la région d'où elle provient.




# Communication avec le Bureau (2012-2013)

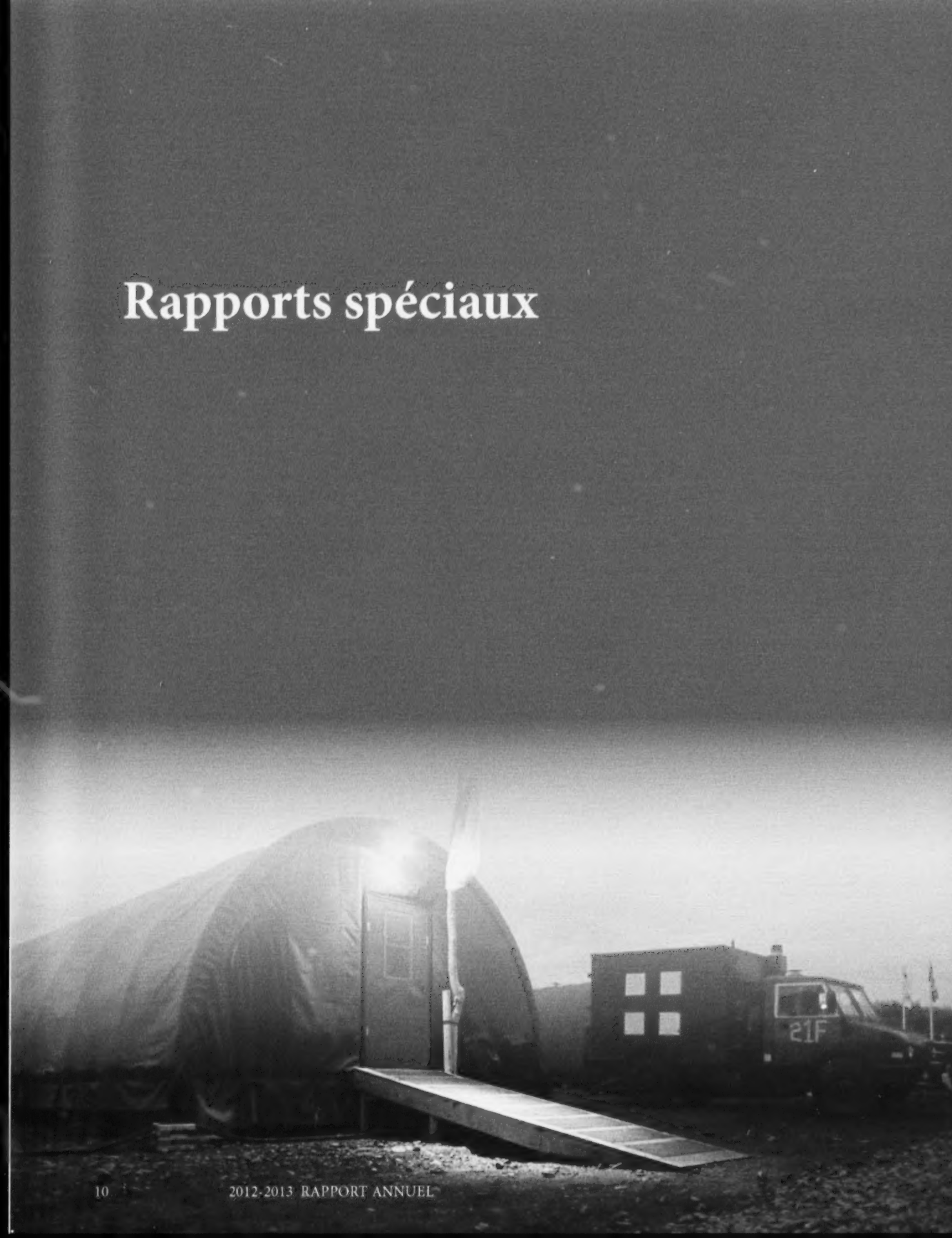



Au cours de la dernière année, la majorité des plaignants ont communiqué avec le bureau de l'Ombudsman par l'entremise de son site Web (notamment grâce au formulaire de plainte sécurisé en ligne) et du numéro de téléphone sans frais : 1-888-828-3626. Les membres de la communauté de la Défense ont également communiqué avec le Bureau par courrier électronique, par lettre, par télécopieur et en personne.

# Innovation et adaptation

Au cours de la dernière année, le Bureau a adopté plusieurs mesures novatrices pour améliorer la gestion de ses dossiers et a mis en place un modèle global de normes de service. Ces mesures ont permis de régler tous les dossiers accumulés et d'améliorer de façon constante les délais de traitement des dossiers.

# Rapports spéciaux



# Ténacité dans l'adversité : Évaluation de la prestation des soins offerts aux membres des Forces canadiennes souffrant de traumatismes liés au stress opérationnel

En septembre 2012, le Bureau a publié les résultats de son troisième examen de suivi sur la capacité des Forces canadiennes à relever le défi que constituent les troubles de stress opérationnel et les autres blessures de stress opérationnel.

Après avoir mené une enquête approfondie d'une durée de dix mois, qui comprenait notamment près de 500 entretiens avec des personnes de partout au pays, l'Ombudsman en est venu à la conclusion que les Forces canadiennes avaient fait d'importants progrès quant à la mise en œuvre des recommandations préalablement effectuées par le Bureau et avaient pris des mesures pour combler les lacunes en matière d'identification, de prévention et de traitement des problèmes de santé mentale liés aux opérations. Des 16 recommandations formulées par le Bureau dans son rapport de suivi de 2008, *Un long chemin vers la guérison*, et dans son étude de cas de 2008 sur la situation à Petawawa, l'Ombudsman a conclu que les Forces canadiennes avaient répondu, en tout ou en partie, à 12 d'entre elles ou étaient sur le point d'y répondre. Parmi les autres recommandations, il a jugé que deux d'entre elles n'étaient pas concluantes, qu'une n'avait pas été appliquée et qu'une autre n'était plus applicable..

Le rapport *Ténacité dans l'adversité* a également permis de mettre en évidence certains résultats généraux tirés de l'enquête. L'Ombudsman a notamment conclu que la capacité des Forces canadiennes en matière de soins en santé mentale avait évolué au cours de la dernière décennie, passant d'un système ponctuel à une structure qui offre des soins globaux intégrés aux membres des Forces canadiennes atteints d'un troubles de stress opérationnel ou d'une autre blessure de stress opérationnel. Le Bureau a reconnu le rôle et l'engagement du commandement militaire supérieur relativement au développement et à l'évolution de la structure militaire en santé mentale entre 2002 et 2012. Il a également reconnu le professionnalisme et le

dévouement des fournisseurs de soins en santé mentale comme étant l'élément déterminant du fonctionnement général du système de soins en santé mentale.

Malgré la réalisation de progrès sur plusieurs plans, le Bureau a également conclu qu'il y avait une pénurie persistante de personnel qualifié en matière de soins en santé mentale. On a déterminé que cette pénurie constituait l'obstacle le plus important à la prestation de soins et de traitements généraux de grande qualité aux membres des Forces canadiennes atteints d'un problème de santé mentale. Le rapport indique que les Forces canadiennes devraient employer environ 447 professionnels de la santé mentale, mais que leur effectif n'a jamais dépassé 380 professionnels et n'a pas connu de croissance depuis 2010. Le rapport révèle par ailleurs que la pénurie de fournisseurs de soins de santé dans plusieurs bases militaires où les difficultés relatives aux blessures de stress opérationnel sont les plus graves est plus importante encore que la pénurie persistante de 15 à 22 % à l'échelle nationale.

Dans l'évaluation *Ténacité dans l'adversité*, l'Ombudsman exprime également son mécontentement par rapport au fait que le Ministère et les Forces canadiennes continuent d'ignorer une recommandation essentielle formulée dans les rapports

spéciaux publiés par le Bureau en 2002 et 2008, quant à la création d'une base de données nationale qui illustrerait avec précision le nombre de membres des Forces canadiennes atteints de blessures de stress opérationnel.

L'Ombudsman a également critiqué les dispositions extrêmement limitées relativement aux mesures de rendement visant à surveiller l'efficacité du système de santé mentale des Forces canadiennes et à en rendre compte. À la suite de l'enquête, il a conclu que la capacité des Forces canadiennes en matière de santé mentale n'a pas été soumise périodiquement à une mesure qualitative et systémique du rendement au cours des dix dernières années, malgré qu'on en ait fait l'une des principales priorités de l'organisation et que des sommes, des heures et une énergie considérables aient été investies dans le système de santé mentale.

En raison de la pénurie chronique de fournisseurs de soins en santé mentale et de l'absence de mesures qualitatives du rendement, il était impossible d'évaluer la pertinence du financement global accordé aux besoins impératifs liés aux blessures de stress opérationnel ou de vérifier si la structure actuelle en matière de santé mentale est suffisamment solide pour répondre aux besoins.

Dans son rapport spécial, l'Ombudsman met également en évidence des préoccupations de longue date en lien avec la sous-traitance d'un nombre important de traitements par le système de soins de santé militaire, ainsi que l'incapacité des Forces canadiennes à se tenir au courant de l'ampleur du défi que représentent les blessures de stress opérationnel à l'échelle nationale.

Dans son rapport *Ténacité dans l'adversité*, l'Ombudsman a formulé six recommandations pour aider les Forces canadiennes à se positionner afin de relever les défis futurs liés aux troubles de stress opérationnel et aux autres blessures de stress opérationnel, et pour s'assurer que les membres des Forces canadiennes souffrant d'un problème de santé mentale obtiennent les soins appropriés. À titre d'exemple, il recommande une campagne de recrutement novatrice visant à accroître le nombre de professionnels de la santé, la mise en œuvre d'une mesure de rendement systémique du programme sur les blessures de stress opérationnel, une réévaluation globale de la capacité des Forces canadiennes en matière de blessures de stress opérationnel et l'examen d'une application plus moderne du principe d'universalité du service.

Dans ses recommandations, l'Ombudsman souligne également l'importance de maintenir des efforts concertés sur la prestation de soins et de soutien des personnes atteintes d'un trouble de stress opérationnel ou d'autres blessures de stress opérationnel. Il fait observer que, malgré la réduction des forces en Afghanistan et les compressions budgétaires imposées à l'ensemble du gouvernement, il est peu probable que l'importance des défis des Forces canadiennes en matière de santé mentale diminue dans les années à venir. L'Ombudsman incite à une extrême prudence par rapport aux considérations futures relatives à une compression des ressources ou des programmes de prestation de soins et de soutien aux membres des Forces canadiennes atteints d'une blessure de stress opérationnel.

## Des soins sous toutes réserves : Une enquête sur le traitement des réservistes blessés

Au cours de l'année financière 2012-2013, le Bureau a effectué sa première enquête de suivi sur le traitement des réservistes blessés.

*Des soins sous toutes réserves* : Une enquête sur le traitement des réservistes blessés se penche sur l'état d'avancement de 12 recommandations formulées par le Bureau en 2008 pour s'assurer que les réservistes bénéficient d'un accès adéquat aux soins médicaux et au soutien administratif.

Le rapport établit que, tandis que certains problèmes ont été réglés, 8 des 12 recommandations de départ n'ont pas été entièrement mises en œuvre. Il convient de souligner que, parmi ces dernières figuraient

des modifications au régime d'assurance mutilation accidentelle, dans lequel subsistait une disparité injuste puisque certains réservistes n'étaient toujours pas autorisés à percevoir la même indemnité que leurs homologues pour exactement la même mutilation.

À la suite de l'intervention du Bureau, le ministre de la Défense nationale a annoncé que des modifications seraient apportées au régime d'assurance mutilation accidentelle pour tous les membres de la Première réserve, peu importe leur type de service.

Autre point positif, les Forces canadiennes ont apporté des améliorations importantes en mettant en œuvre des mesures recommandées pour s'assurer que tous les réservistes des Forces canadiennes aient dorénavant accès à leur dossier médical électronique quelle que soit l'installation militaire médicale où ils se trouvent.

Par contre, l'Ombudsman a aussi observé que les réservistes n'étaient pas soumis à des évaluations de santé périodiques et à une vaccination systématique. Bien qu'un essai limité soit en cours, l'application de normes de dépistage non uniformes à la Force de réserve pose deux problèmes : il existe un risque pour l'état de santé des réservistes sur le plan médical et il est possible que des réservistes qui sont aptes sur le plan médical soient exclus d'opérations nationales (inondations, tempête de verglas, etc.) parce que leur condition physique n'a pas été évaluée.

Bien que le ministère de la Défense nationale ait publié une directive provisoire en 2009 qui donnait des éclaircissements sur les soins médicaux offerts aux réservistes, le Bureau de l'Ombudsman a appris que cette directive est peu connue des réservistes, de la chaîne de commandement de la Réserve ou des fournisseurs de soins de santé des Forces canadiennes. La politique doit être officialisée et diffusée dans l'ensemble des Forces canadiennes.

## Régime d'assurance revenu militaire

En 2003, le Bureau de l'Ombudsman a effectué une enquête sur le Régime d'assurance revenu militaire – Invalidité de longue durée (RARM-ILD) à la suite de plaintes déposées en lien avec le projet et les prestations versées aux membres des Forces canadiennes. Un grand nombre de plaintes étaient liées à la retenue ou au recouvrement des prestations d'invalidité prévues par la Loi sur les pensions sur les prestations mensuelles du RARM ILD. Les plaignants jugeaient injuste que les prestations d'invalidité soient considérées comme une source de revenus dans le cadre du RARM-ILD, puisque ces prestations n'ont pas pour objet de remplacer un revenu, mais plutôt d'indemniser ces victimes pour les souffrances et les douleurs qu'elles ont vécues après être devenues invalides en servant leur pays.

Au cours de la décennie suivante, le Bureau a poursuivi ses efforts pour faire supprimer cette politique de recouvrement en demandant aux ministres de la Défense nationale successifs de rembourser les anciens membres des Forces canadiennes, souvent les anciens combattants les plus désavantagés, pour qui les prestations prévues par le RARM-ILD ont été réduites.

Au printemps 2013, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il acceptait la décision de la Cour fédérale en ce qui a trait au RARM-ILD et qu'il rembourserait les personnes pénalisées par la politique.

# Différends en cours

## Garantie de remboursement des pertes immobilières

Au fil des années, le Bureau a découvert d'importants problèmes en ce qui concerne la politique de garantie de remboursement des pertes immobilières dans le cadre du Programme de réinstallation intégrée des Forces canadiennes.

Lorsqu'ils sont mutés, les membres des Forces canadiennes peuvent être aux prises avec des conditions de marché changeantes, une situation de non-disponibilité des logements militaires, un choix restreint d'habitations sur le marché libre, de faibles taux d'inoccupation des unités locatives et de courts délais pour décider où habiter. Un grand nombre de ces circonstances sont hors du contrôle des membres des Forces canadiennes et peuvent avoir des conséquences graves et de longue durée sur les plans financier et personnel.

Conformément à la politique de garantie de remboursement des pertes immobilières, les membres des Forces canadiennes ne sont indemnisés que pour le montant total de pertes sur la vente de leur maison si cette dernière se situe dans un secteur que le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), l'autorité en matière de politique de réinstallation du gouvernement, a défini comme étant une communauté où le marché de l'habitation a baissé de plus de 20 %. Le Programme de réinstallation intégré des Forces canadiennes stipule qu'un militaire qui souhaite faire une demande d'évaluation d'une situation de marché déprimé en raison de pertes immobilières doit monter un dossier de demande et le soumettre à l'étude du Directeur – Rémunération et avantages sociaux (Administration), en plus d'une présentation possible au SCT.

En raison de la politique de garantie de remboursement des pertes immobilières, de nombreux membres des Forces canadiennes ont éprouvé d'importantes difficultés financières. Entre 2008 et 2012, 118 membres des Forces canadiennes ont subi des pertes financières supérieures à 15 000 $ et, dans certains cas, supérieures à 80 000 $. De ceux-ci, seuls deux militaires se sont vus rembourser complètement leur perte.

L'ancien Chef d'état-major de la Défense a accueilli plusieurs griefs de membres des Forces canadiennes qui avaient des réclamations valides relativement à des pertes subies à la suite de la vente de leur maison; il n'avait toutefois pas le pouvoir financier de compenser ces pertes.

En février 2013, l'Ombudsman s'est présenté devant le comité parlementaire sur la défense et a recommandé que le Chef d'état-major de la Défense se voie confier le pouvoir de résoudre des injustices financières. Plusieurs autres témoins ont fait la même recommandation.

Le bureau de l'Ombudsman demeure préoccupé par les pertes financières et les difficultés connexes auxquelles font face les militaires et leur famille à la suite d'une réinstallation. Le Bureau continuera d'enquêter sur les plaintes liées à la garantie de remboursement des pertes immobilières et soumettra des recommandations s'il y a lieu.

## Indemnité de vie chère en région

Les montants des indemnités de vie chère en région (IVCR), qui servent à compenser les écarts de coûts de la vie, sont bloqués par le ministère de la Défense nationale depuis avril 2010. Cette mesure a été engagée afin de permettre au Ministère de réviser la méthodologie des IVCR conjointement avec le SCT.

Le coût de la vie a augmenté de façon considérable dans certaines régions au cours des quatre dernières années et un grand nombre de militaires ont exprimé leur mécontentement par rapport à la somme des IVCR perçues. Par ailleurs, la création d'une IVCR transitoire signifie que certains militaires ont perçu des montants au taux non réduits de 2009, tandis que ceux affectés dans la même région après le blocage se sont vus verser des indemnisations inférieures, voire aucune IVCR dans certains cas. Le Chef d'état-major de la Défense a affirmé dans une décision rendue à la suite d'un grief en octobre 2011 que cette situation avait mis en place un système de « pauvres et de nantis » et a ordonné que des mesures soient prises pour remédier à cette injustice.

L'Ombudsman a donné suite à la question en février 2013 et le Chef d'état-major de la Défense a répondu le 27 février 2013 en expliquant que même si la question demeurait une priorité élevée pour le Ministère, le régime faisait toujours l'objet d'une évaluation par le SCT.

## Grief de classification – Retards

Comme l'a remarqué l'Ombudsman au cours de visites de sensibilisation dans plusieurs bases au pays, les retards touchant le processus de griefs de classification et l'irrégularité des niveaux de classification pour des postes semblables à Ottawa par rapport à d'autres provinces ou régions continuent d'être des préoccupations majeures pour les employés civils du ministère de la Défense nationale. Sur les 76 plaintes déposées au cours de l'année financière par des employés du Ministère, 33 % (25 plaintes) étaient liées aux griefs de classification civils.

En vertu de l'article 237 de la *Loi sur les relations de travail de la fonction publique*, un règlement (entrée en vigueur le 1er avril 2005) prévoit qu'une réponse doit être fournie par écrit à l'employé au plus tard 80 jours suivant la date de présentation du grief de classification. La date limite peut être repoussée au moyen d'une entente écrite entre les parties.

En recueillant des renseignements sur les plaintes relatives au processus de griefs de classification, le Bureau a été mis au courant des retards et d'un arriéré de demandes au sein de l'organisation du Directeur – Organisation et classification civiles. Une demande de renseignements du bureau de l'Ombudsman a effectivement révélé qu'au mois de mars 2012, environ 250 griefs de classification étaient en instance d'audience, et que le plus ancien grief en suspens remontait à 2008. Actuellement, cette organisation ne satisfait pas (et est loin de satisfaire) au délai de 80 jours pour fournir une réponse par écrit, et ce, pour toutes les demandes reçues.

L'organisation du Directeur – Organisation et classification civiles a expliqué que des efforts étaient présentement consacrés à la clarification et à la simplification du processus dans le but de régler les arriérés et de réduire l'ensemble des retards. Nous continuons d'évaluer la question et prévoyons mener une enquête plus détaillée pendant l'année financière 2013-2014.

## Harcèlement

Les plaintes liées au harcèlement se classent continuellement parmi les cinq principaux sujets de préoccupations portés à la connaissance du Bureau depuis sa création en 1998. Les plaintes pour harcèlement continuent d'augmenter au fil du temps et l'Ombudsman et les membres de son personnel ont identifié plusieurs domaines de préoccupation déterminants, notamment le manque de données cohérentes relatives au harcèlement, la crainte de représailles pour les victimes de harcèlement et le manque de conséquences pour les auteurs de harcèlement.

Au cours de l'année financière 2012-2013, le Bureau a été invité à venir témoigner devant le Comité permanent de la condition féminine dans le cadre d'un examen sur le harcèlement sexuel dans les milieux de travail fédéraux. Le témoignage du bureau de l'Ombudsman devant les membres du comité était fort différent des renseignements fournis par le Ministère et les Forces canadiennes.

Le Bureau continuera à surveiller cette question de près et évaluera la nécessité d'une intervention accrue au cours des mois à venir.

# Enquêtes de grande ampleur

## Analyse des préoccupations d'ordre systémique des familles de militaires canadiens

Analyse des préoccupations d'ordre systémique des familles de militaires canadiens

L'intervention la plus remarquée de notre Bureau au cours des dernières années se rapporte aux soins et aux traitements offerts aux familles de militaires qui ont perdu un proche au service de son pays dans les Forces canadiennes. Toutefois, l'accent mis sur cette question a permis de mettre en évidence certaines préoccupations ayant des répercussions sur la vie des familles de militaires canadiens, notamment le rythme des opérations, les blessures de stress opérationnel, les questions relatives au logement, les préoccupations d'ordre médical et le soutien social et communautaire.

Depuis la création du Bureau de l'Ombudsman en 1998, plus de 1000 familles de militaires ont formulé des plaintes et fait part de leurs préoccupations (plus de 100 familles au cours de la dernière année) à propos de ces questions ou d'autres problèmes. Parallèlement, grâce aux importants efforts de sensibilisation de l'Ombudsman, le Bureau a aussi reçu et consigné des dizaines de plaintes semblables de la part de familles de militaires partout au pays.

C'est pourquoi, au printemps 2012, le Bureau a lancé un examen systémique sur les soins et les traitements offerts aux familles de militaires canadiens, et à bien des égards, sur une réalité et un fardeau qui lui sont propres.

Les familles de militaires canadiens constituent une ressource de grande valeur pour le pays et jouent un rôle essentiel dans le maintien de l'efficacité opérationnelle des Forces canadiennes. Ces familles font également d'énormes sacrifices pour leurs proches au sein des Forces canadiennes. La vie des familles de militaires canadiens est unique et très exigeante à bien des égards; elle se traduit par des déménagements fréquents (souvent d'une province à une autre et loin de leurs proches) et des périodes d'incertitude, l'absence prolongée des conjoints, une anxiété importante en raison des déploiements opérationnels et des soins supplémentaires nécessaires aux membres des Forces canadiennes blessés pendant leur service militaire.

Reflétant la société canadienne dans son ensemble, les familles militaires d'aujourd'hui ont également évolué considérablement au cours des dernières décennies et comprennent beaucoup plus de conjoints qui travaillent, de chefs de famille monoparentale, de couples homosexuels et d'autres dynamiques familiales. Toutefois, la culture, les politiques et les pratiques militaires n'ont pas toujours suivi ces changements, ce qui entraine des difficultés pour de nombreuses familles de militaires.

Le ministre de la Défense nationale, le Ministère et les Forces canadiennes ont mis en place certaines initiatives majeures au cours des dernières années, lesquelles visaient à fournir plus de soutien aux familles de militaires canadiens. Notamment, le programme « Côte à côte » vise à offrir un soutien continu aux familles de militaires tombés au combat; le site Web FamilyForce.ca et la ligne d'information pour les familles visent à ce que les familles de militaires soient mieux informées, aient accès à de meilleures ressources et s'impliquent davantage; et le Conseil national pour les familles des militaires, créé pour offrir conseils et recommandations aux membres des Forces canadiennes à propos des besoins des familles.

En dépit de ces programmes et de ces initiatives, le Bureau de l'Ombudsman a découvert qu'un grand nombre de préoccupations et de plaintes importantes et d'ordre systémique n'avaient pas été réglées du tout ou de façon uniforme et cohérente à l'échelle du pays. Il est néanmoins important de reconnaître que certaines des préoccupations les plus courantes et importantes ne relèvent pas de l'autorité de la Défense nationale et du gouvernement fédéral.

À titre d'exemple, lorsque les membres des Forces canadiennes et leur famille sont mutés d'une province à une autre, de nombreux conjoints ont beaucoup de difficulté à obtenir des soins de santé et des services de garde d'enfants adaptés. Bien que de nombreux Canadiens aient de la difficulté à trouver un médecin de famille et des soins adéquats pour leurs enfants, le problème est encore plus marqué pour les familles de militaires, car les Forces canadiennes peuvent demander aux militaires de déménager à une dizaine de reprises ou plus pendant leur carrière. Présentement, les familles de militaires doivent déménager trois fois plus souvent que les autres familles civiles et ont quatre fois moins de chances de trouver un médecin de famille. Dans un pays où l'assurance complète des soins de santé est financée par l'État, la mobilité propre au mode de vie militaire empêche bon nombre de familles de militaires canadiens d'avoir accès aux ressources et aux services de base en matière de soins de santé.[1]

La mobilité constitue également un problème pour les conjoints de militaires qui cherchent un emploi, en plus du fait que de nombreuses provinces ne reconnaissent pas les compétences et l'expertise de certains conjoints de militaires (p. ex., enseignants et infirmiers) lorsqu'ils doivent déménager d'une province à une autre.

Au Canada, les soins de santé, l'emploi et les services de garde d'enfants relèvent normalement des provinces. Par conséquent, certaines familles de militaires, à qui les Forces canadiennes demandent de déménager d'un bout à l'autre du Canada, sont victimes des défaillances du système.

Dans le cadre de l'examen mené par le Bureau, les politiques et les procédures des Forces canadiennes relatives à la mobilité sont présentement analysées afin de déterminer, notamment, s'il existe des moyens d'alléger en partie le fardeau des familles de militaires canadiens du point de vue des politiques.

Le Bureau souhaite également travailler avec les ombudsmans provinciaux de l'ensemble du pays afin d'examiner les meilleures pratiques et de voir si certaines recommandations collectives peuvent être mises en place pour améliorer la qualité de vie des familles de militaires canadiens. À titre d'exemple, en 2007 et 2008 respectivement, les gouvernements de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick ont éliminé la période d'attente en vue d'être admissible au régime d'assurance maladie pour les personnes à charge du personnel des Forces canadiennes muté dans ces provinces. Le Bureau continuera de promouvoir ce type de coopération en matière de soins de santé et dans d'autres domaines partout au pays.

Dans le cadre de cet examen, le personnel du Bureau parle également aux familles de militaires et examine les soins et les traitements qu'elles reçoivent tout au long de leur expérience dans les Forces canadiennes, notamment l'enrôlement de leur proche dans les forces armées, de l'instruction de base et des périodes d'instruction suivantes, des diverses affectations, des déploiements opérationnels et du départ de la communauté de la Défense.

Parallèlement, le Bureau cherchera à déterminer si les Forces canadiennes ont mis en place les ressources, les politiques et les programmes appropriés pour s'occuper adéquatement des familles de militaires canadiens.

On prévoit terminer et publier cet examen à l'automne 2013.

1 Tiré d'un article du journal Lookout du 3 janvier 2012 (vol. 57, no 1) sur les Services de santé des Forces canadiennes (SSFC).

## Questions relatives à la qualité de vie à Cold Lake

En mai 2012, l'Ombudsman s'est rendu dans la 4e Escadre Cold Lake, dans le cadre des initiatives de sensibilisation continues menées par le Bureau. Au cours de cette visite, plusieurs membres des Forces canadiennes et leurs familles se sont dits préoccupés par un certain nombre de questions ayant des répercussions directes sur leur qualité de vie.

Dans le cadre de cette visite, des problèmes en lien avec le coût de la vie élevé à Cold Lake ont été soulevés dans toutes les rencontres et les séances de discussion ouverte. Les enquêteurs de l'Ombudsman ont été informés qu'en raison de la production accrue dans les industries pétrolière et gazière dans la région, la population locale a augmenté, les salaires de ceux qui ne font pas partie de la communauté de la Défense ont augmenté et le coût de la plupart des biens et services ont augmenté de façon spectaculaire. Par ailleurs, à la suite de ces changements au sein de la communauté locale, le coût d'unité de logement résidentiel dans la base a aussi augmenté, puisque le rajustement des loyers est déterminé par les changements du marché immobilier local. Il est toutefois à noter que le ministre de la Défense nationale a annoncé en février 2013 que l'augmentation prévue du coût des loyers de neuf pour cent serait équilibrée par une diminution de dix pour cent, ce qui se traduit par une diminution nette d'un pour cent.

Les membres des Forces canadiennes et leurs familles qui habitent à Cold Lake nous ont indiqué que leur qualité de vie était grandement compromise. Certains militaires nous ont effectivement informés qu'ils avaient dû accepter un emploi à temps partiel pour pouvoir joindre les deux bouts. Les autres préoccupations soulevées se rapportent à la piètre qualité des unités de logement de la base et au manque d'accessibilité aux services médicaux. En raison du nombre de questions soulevées, l'Ombudsman a nommé une équipe d'enquêteurs pour se pencher sur ces diverses questions et faire état des résultats. Le rapport sera rendu public cet été.

## Processus des commissions d'enquête

Au cours de l'année 2010, l'Ombudsman a porté des préoccupations à l'attention du ministre de la Défense nationale concernant le traitement des familles de militaires à la suite d'un décès d'un membre des Forces canadiennes. Ses inquiétudes portaient plus précisément sur les processus des commissions d'enquête ainsi que sur l'accès rapide à l'information, et son obtention, par les familles dont les proches ont fait l'objet d'une commission d'enquête. À ce moment-là, l'Ombudsman avait admis que les Forces canadiennes étaient parvenues, dans une certaine mesure, à mettre en œuvre les recommandations de son rapport spécial de 2005, *Quand tombe un soldat*. Néanmoins, il avait fait remarquer que d'importants problèmes subsistent et que davantage d'efforts doivent être déployés pour s'assurer que les familles de militaires sont traitées équitablement et avec compassion après le décès d'un membre des Forces canadiennes. En décembre 2010, le Ministre a fait savoir à l'Ombudsman que les Forces canadiennes mettraient treize initiatives en œuvre pour améliorer leurs processus qui, étant axés sur l'excellence administrative, peuvent parfois démontrer un manque de compassion au moment où les familles en ont le plus besoin.

Puisque le Ministre a cité, dans sa lettre de décembre 2010, plusieurs dossiers ouverts du bureau de l'Ombudsman qui traitaient des mêmes problèmes, le Bureau a entrepris un examen pour recueillir des informations sur l'évolution des processus des commissions d'enquête portant sur les blessures graves, les décès prématurés et les suicides, et ce, de décembre 2010 à aujourd'hui. Le Bureau définira des points de référence concernant les treize initiatives citées par le Ministre pour évaluer leur mise en œuvre et, si possible, leurs répercussions sur les militaires et leurs familles. Cette enquête ou cet examen devrait prendre fin à l'hiver 2013.

## Blessures de stress opérationnel et Force de réserve

En 2012, l'Ombudsman a rendu publics deux rapports portant sur les soins de santé dans les Forces canadiennes. Le premier s'intitule *Ténacité dans l'adversité : Évaluation de la prestation des soins offerts aux membres des Forces canadiennes souffrant de traumatismes liés au stress opérationnel, soins dont ils ont besoin et auxquels ils ont droit*. Ce rapport constitue un examen de la capacité des Forces canadiennes à relever les défis posés par la prestation de soins de santé mentale aux membres de la Force régulière. L'autre rapport s'intitule *Des soins sous toutes réserves : Une enquête de suivi sur le traitement des réservistes blessés*. Il porte un second regard sur les recommandations de 2008 concernant la prestation de soins de santé aux membres de la Force de réserve en service au Canada.

Compte tenu des inquiétudes et des questions soulevées lors des deux enquêtes, le Bureau a entrepris une étude parallèle pour dresser un portrait de l'appui offert par les services de santé mentale et le réseau de soutien social des Forces canadiennes aux membres de la Force de réserve lorsqu'ils éprouvent des problèmes de santé mentale liés aux opérations. Cette étude devrait prendre fin au début de l'an 2014.

## Retards dans le traitement des demandes de remboursement et des griefs

Le bureau de l'Ombudsman a reçu et continue de recevoir plusieurs plaintes concernant les retards prolongés dans le règlement des demandes de remboursement et des griefs liés à la rémunération et aux avantages sociaux. Dans le cadre de l'enquête du Bureau sur ces questions, les enquêteurs ont été informés en avril 2012 qu'il y avait plus de 1 500 demandes de remboursement et plus de 230 griefs en attente de jugement ou de décision. Dans la plupart des cas, les membres des Forces canadiennes ont déposé des griefs sur des décisions relatives au Programme de réinstallation intégré, aux frais d'absence du foyer, à la restriction imposée ou à l'indemnité de vie chère en région, dont les montants s'élèvent fréquemment à des milliers de dollars et ont une incidence directe sur leur santé financière et celle de leur famille.

Par ailleurs, pour plus de 90 pour cent des griefs des membres des Forces canadiennes, le directeur général de la Rémunération et des avantages sociaux a pris plus de 12 à 18 mois pour rendre une décision. De même, dans les cas d'arbitrage, de nombreux militaires ont dû attendre jusqu'à 18 mois pour obtenir un jugement. Selon les directives des Forces canadiennes, officiellement intitulées *Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes*, une décision doit être rendue dans un délai de 60 jours.

Le rapport final de l'Ombudsman doit être rendu public à l'été 2013.

# Priorités et initiatives du Ministère

Parmi les changements apportés au cours de la dernière année en vue d'offrir à la communauté de la Défense un service d'assistance fondé sur des normes, le Bureau concentrera ses efforts sur les quatre secteurs clés suivants au cours de l'année financière 2013-2014 :

**Faire connaître davantage le rôle et le mandat de l'Ombudsman au sein de la communauté de la Défense**

En règle générale, on peut dire que l'efficacité d'une organisation est déterminée par sa crédibilité auprès de ses intervenants. La présence même d'un ombudsman contribue sans doute à garantir aux membres des Forces canadiennes, aux employés du Ministère et à leurs familles que le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes exercent leurs activités de façon juste et équitable. Ce concept était présent dans l'intention de créer un bureau de l'Ombudsman il y a 15 ans. Dans cette perspective, le Bureau doit faire davantage connaître le rôle et le mandat de l'Ombudsman en tirant le meilleur parti des occasions de sensibilisation auprès des principaux intervenants internes et externes.

## Porter assistance à la communauté de la Défense

En s'appuyant sur les progrès réalisés en 2012-2013 pour devenir une meilleure source directe d'information, d'orientation et de sensibilisation et mieux mener des enquêtes neutres et objectives, le Bureau:

- continuera de rehausser les pouvoirs de la section d'Accueil dans les premières étapes du processus de résolution des plaintes, et ce, par le renforcement des capacités du personnel de première ligne à traiter efficacement des questions complexes et de nature délicate;
- continuera de centrer ses efforts sur la résolution rapide de plaintes au plus bas échelon possible (des enquêtes efficaces et rapides sur les dossiers individuels demeureront une priorité);
- consolidera les gains et suivra la progression de l'approche par portefeuille et des normes de service récemment instaurées afin d'accroître la qualité des premiers contacts avec le personnel du Bureau, et ce, en veillant notamment à ce que l'évaluation des dossiers soit rapide et juste;
- officialisera et mettra en œuvre une capacité d'assurance de la qualité et de recherche pour faire en sorte que les plaignants reçoivent, en temps opportun, de l'information, des services d'orientation et de l'assistance de haute qualité.

## Traiter efficacement les problèmes systémiques

En 2013-2014, le Bureau développera et maintiendra sa capacité de cibler et de traiter rapidement les problèmes systémiques qui touchent le Ministère et les Forces canadiennes. Plus précisément, le Bureau peaufinera et améliorera au cours de la prochaine année le processus de prise de décision dans le cadre d'enquêtes spéciales ou menées de son propre chef. De plus, il maintiendra la capacité de lancer rapidement jusqu'à deux mini enquêtes systémiques ou études de cas sans incidence sur les activités courantes.

## Optimiser les ressources

En s'appuyant sur l'examen de la répartition des fonds et des procédés opérationnels entrepris lors de la dernière année financière, en 2013-2014, le Bureau:

- continuera de peaufiner les processus internes en place pour maximiser son efficacité opérationnelle. Parmi les initiatives en ce sens figureront l'élaboration d'instructions permanentes d'opération, la numérisation des dossiers de plainte et la définition d'indicateurs efficaces de la mesure du rendement;
- poursuivra l'analyse des directives ministérielles afin de trouver des améliorations éventuelles pour engendrer des économies;
- mettra en œuvre une stratégie d'engagement dans les médias sociaux et améliorera le site Web du Bureau. L'Ombudsman pourra ainsi : accroître la sensibilisation et la compréhension du Bureau et de son mandat; informer les intervenants sur les enjeux touchant la communauté de la Défense et sur les mesures prises par le Bureau pour les résoudre; être activement à l'écoute des personnes pouvant avoir recours à ses services et des intervenants afin de mieux comprendre les enjeux auxquels fait face la communauté de la Défense du Canada.

# Sensibilisation

Dans le cadre des initiatives de sensibilisation continues qui visent à accroître la connaissance et la compréhension globales du rôle et du mandat de l'Ombudsman au sein de la communauté de la Défense, l'Ombudsman et son personnel ont visité plusieurs installations militaires à l'échelle nationale, ont noué le dialogue avec des personnes pouvant avoir recours aux services du Bureau lors d'activités militaires et ministérielles et ont établi des liens avec un large auditoire, militaire et civil, de chefs, d'intervenants et d'organisations animées du même esprit. Ces visites ont également permis à l'Ombudsman et à son personnel de mieux comprendre les questions et les problèmes auxquels font face les membres de la communauté de la Défense.

## Visites des installations militaires

Le Bureau de l'Ombudsman est engagé à communiquer directement avec les personnes pouvant avoir recours à ses services, là où ils vivent et travaillent. C'est pourquoi l'Ombudsman et des membres de son personnel visitent régulièrement des bases et des escadres des Forces canadiennes, où ils rencontrent des hauts dirigeants, des militaires du rang de tous les grades et de tous les groupes professionnels, des familles de militaires, des fournisseurs de soins de santé, des aumôniers, des travailleurs sociaux et des employés civils. Ces rencontres permettent de fournir des renseignements sur les services du Bureau, de discuter des enjeux d'importance ainsi que de recevoir et de consigner les plaintes. En 2012-2013, l'Ombudsman et son personnel ont visité plusieurs bases des Forces canadiennes:

- The Toronto Scottish Regiment (Ontario), le 8 mai 2012;
- Cold Lake (Alberta), du 14 au 18 mai 2012;
- Valcartier (Québec), du 26 au 28 novembre 2012;
- Saint-Jean (Québec) du 21 au 25 janvier 2013.

Dans le cadre d'enquêtes et d'examens, les membres de la section des Opérations ont également visité Cold Lake, Montréal, Petawawa et Borden.

L'Ombudsman et son personnel ont donné plusieurs cours sur le leadership durant l'année. Des membres du personnel ont également fait des présentations aux membres des Forces canadiennes à Saint-Jean, à Winnipeg, à Kingston et à Halifax.

## Interaction avec les personnes pouvant avoir accès à nos services lors d'activités ministérielles

Pendant l'année 2012-2013, le Bureau de l'Ombudsman a participé à plusieurs activités de sensibilisation dans la région de la capitale nationale, ce qui lui a permis de rencontrer des personnes pouvant avoir recours à ses services et a augmenté la visibilité de l'organisation. Les membres du personnel du Bureau ont pris part aux activités suivantes :

- Campagne de sensibilisation à l'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes (26 avril 2012);
- Semaine de la sensibilisation au Programme d'aide aux employés (1er mai 2012);
- Journées annuelles d'appréciation de la famille (2 et 3 juin 2012);
- Mois de l'histoire des Noirs (février 2013).

Pour s'assurer que les nouveaux employés du Ministère connaissent les services offerts par le Bureau de l'Ombudsman, l'équipe de la sensibilisation participe aussi aux séances d'orientation mensuelles à l'intention des nouveaux employés civils de la communauté de la Défense.

***Aimeriez-vous qu'un membre du personnel du bureau de l'Ombudsman donne un exposé aux membres de votre groupe ou de votre organisation?***

**Envoyez les détails de votre demande à l'adresse suivante:**
**ombudsman-communications@forces.gc.ca**
**ou composez le 1 888 828 3626.**

## Favoriser les relations avec des chefs de file, des intervenants et d'autres organisations d'ombudsman

Pour favoriser et maintenir des relations de travail constructives, l'Ombudsman rencontre souvent des chefs de file militaires ou civils pour discuter des questions d'importance et des préoccupations soulevées par les personnes qui peuvent avoir recours à ses services. Au cours de l'année, l'Ombudsman et d'autres membres de son personnel ont eu plusieurs rencontres avec les principaux responsables de la Défense, notamment, le Chef d'état-major de la Défense, le Chef du personnel militaire et un certain nombre de hauts dirigeants dans l'ensemble de l'organisation.

En plus de ces rencontres, l'Ombudsman a été invité à témoigner devant le Comité permanent de la défense nationale à deux reprises pour y présenter son étude sur le projet de loi C 15 : *Loi modifiant la Loi sur la défense nationale* et les conclusions du rapport *Ténacité dans l'adversité*, soit le troisième examen de suivi du Bureau sur la capacité des Forces canadiennes à faire face aux défis liés aux troubles de stress opérationnel et à d'autres blessures de stress opérationnel. Le Bureau a aussi été invité à venir témoigner devant le Comité permanent de la condition féminine dans le cadre d'un examen sur le harcèlement sexuel dans les milieux de travail fédéraux.

## Sensibilisation Internationale

En septembre 2012, plus de 25 pays ont pris part à la quatrième Conférence internationale des institutions d'ombudsman des forces armées (ICOAF). L'événement a été coorganisé par le bureau de l'Ombudsman et le Centre pour le contrôle démocratique des forces armées – Genève. C'était la première fois que la conférence se déroulait à l'extérieur de l'Europe.

Plusieurs pays, dont le Burkina Faso, le Burundi, la République tchèque, le Honduras, la Côte d'Ivoire, le Kirghizistan, la Russie, le Sénégal, l'Afrique du Sud, le Tadjikistan et la Tunisie ont envoyé des représentants pour la première fois à la conférence, qui a ainsi réuni sa plus grande assistance à ce jour. La présence d'un tel nombre de pays, qu'ils en aient été ou non à leur première participation, met en évidence l'efficacité et la force grandissantes de l'ICOAF, de même que l'importance de l'apport continu du Canada dans l'événement.

À l'ouverture de la conférence, l'honorable Peter MacKay, ministre de la Défense nationale, a souligné l'importance de la coopération internationale entre les forces armées du XXIe siècle. Des partenariats comme l'ICOAF, en plus de constituer un forum pour la mise en commun des pratiques exemplaires et des leçons retenues, permettent aussi d'améliorer et de protéger le bien-être et les droits du personnel des forces armées à l'échelle internationale.

Le Centre pour le contrôle démocratique des forces armées – Genève est un chef de file mondial dans les domaines de la réforme et de la gouvernance du secteur de la sécurité et copréside cette conférence annuelle qui a été organisée pour la première fois en Allemagne en 2009. La conférence vise à permettre aux représentants des institutions d'ombudsman militaires du monde entier de discuter des pratiques exemplaires et des leçons retenues concernant la protection et la promotion du bien-être et des droits du personnel des forces armées. La 5e ICOAF se tiendra en octobre 2013 à Oslo, en Norvège. On peut obtenir plus de renseignements sur le forum au http://icoaf.org

CANADA

# Comité consultatif de l'Ombudsman

Le Comité consultatif de l'Ombudsman est composé de bénévoles possédant des compétences spécialisées sur les questions d'ordre militaire ainsi que des connaissances détaillées de la fonction d'ombudsman. Le Comité fournit à l'Ombudsman des conseils sur les questions liées au mandat, aux principes professionnels et à la structure du Bureau..

En octobre 2012, les membres du Comité se sont réunis à Ottawa pour discuter de plusieurs questions générales auxquelles font face le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes, notamment les soins et le traitement offerts aux membres des Forces canadiennes blessés, les enjeux actuels et prévus relatifs au système de soins de santé des Forces canadiennes, les difficultés auxquelles font face les familles des militaires du Canada, les préoccupations et les problèmes associés à la politique et au processus de mobilité militaire ainsi que les répercussions actuelles et prévues des blessures de stress opérationnel sur les Forces canadiennes et les militaires.

Lors de la réunion, les membres du Comité consultatif de l'Ombudsman ont dit adieu à trois membres de longue date : le Commandant Brigitte Boutin, le Major Bill Dalke et Mme Annie Vaillancourt.

À la fin de mars 2013, le Comité consultatif de l'Ombudsman était composé des membres suivants :

- Le Lieutenant-colonel John Conrad, auteur, conférencier et commandant de la Réserve ayant 28 années de service dans les Forces canadiennes. En 2006, il était le commandant du Bataillon de logistique canadien, soit l'unité responsable du maintien en puissance la force opérationnelle canadienne dans le sud de l'Afghanistan.

- Le Lieutenant-colonel Leslie Dawson, qui occupe le poste de directrice des Services de l'aumônerie à Ottawa. Depuis son enrôlement dans les Forces canadiennes en 1989, elle a occupé plusieurs postes d'aumônerie, notamment coordonnatrice des activités de la chapelle, aumônière de l'unité, aumônière de la base, aumônière de la brigade et aumônière de la formation.

- Madame Gaynor Jackson, qui occupe le poste de directrice administrative du Centre de ressources pour les familles des militaires d'Esquimalt. Elle a joué divers rôles au sein de l'organisation pendant les 24 dernières années, dont ceux de travailleuse sociale de première ligne, d'agente de développement communautaire, d'agente d'éducation, d'agente de financement et d'administratrice.

- Monsieur Howard Sapers, qui a été nommé au poste d'enquêteur correctionnel du Canada en 2004. Grâce aux emplois qu'il a occupés et à son service communautaire, il a acquis beaucoup d'expérience dans le domaine correctionnel, dans la réadaptation des délinquants et dans la prévention du crime. Il a également écrit plusieurs ouvrages et articles sur le rôle et les principes de la fonction d'ombudsman. M. Sapers est le président du Comité.

- Monsieur Bill Tanner, ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale et membre honoraire du Comité.

La candidature de plusieurs nouveaux membres est en cours d'évaluation.

# Mention d'honneur Liz Hoffman pour la résolution de plaintes

Lors d'une cérémonie spéciale tenue à Ottawa le 18 octobre 2012, l'Ombudsman a remis cette mention d'honneur à cinq membres de la communauté de la Défense du Canada. M. Chris Alexander, secrétaire parlementaire du ministre de la Défense nationale, le GénéralWalt Natynczyk, ancien Chef d'état-major de la Défense, et plusieurs parlementaires étaient présents pour reconnaître le travail de ces remarquables membres de la communauté de la Défense.

***La Mention d'honneur Liz Hoffman pour la résolution de plaintes*** est décernée chaque année pour reconnaître le travail de membres des Forces canadiennes, d'employés civils et de membres de leur famille qui font des efforts supplémentaires et dépassent les attentes pour aider leurs collègues à résoudre un problème complexe ou pour apporter des changements favorables et durables au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes.

(De gauche à droite) : M. Chris Alexander, secrétaire parlementaire du ministre de la Défense nationale; Dre Andrea Hoffman; l'Adjudant-maître Roch Massicotte; le Capitaine Erin Kjosness; Mme Denise Moore; le Major Donnie Oulton; le Général Walt Natynczyk, ancien Chef d'état-major de la Défense; M. Pierre Daigle, Ombudsman (absent : le Major Stéphane Roux).

# Lauréats de la Mention d'honneur Liz Hoffman pour la résolution de plaintes en 2012

## Adjudant maître Roch Massicotte

L'Adjudant maître Roch Massicotte est la force motrice de toutes les initiatives de résolution des conflits à la 19e Escadre Comox. Il va constamment au-delà de ses fonctions officielles de coordonnateur de la formation en règlement des différends et des promotions pour fournir à la communauté un soutien et des conseils exceptionnels. Grâce à l'approche proactive de l'Adjum Massicotte à l'égard de l'identification des zones potentielles de conflit et la mobilisation de toutes les parties concernées le plus rapidement possible, très peu de plaintes ont été déposées. En effet, comme résultat direct de ses efforts exceptionnels, il y a eu une diminution spectaculaire du nombre total de plaintes à la base. En offrant des séances de formation de groupe aux unités, en rencontrant les gens en personne et en mobilisant d'autres professionnels de la base, l'Adjum Massicotte joue toujours un rôle de premier plan en s'assurant que les personnes sont traitées avec équité et intégrité. Il est reconnu dans l'ensemble de la 19e Escadre pour sa capacité unique à gérer les situations les plus délicates avec professionnalisme et compassion – un équilibre qui lui permet de s'acquitter des volets formation et promotion de ses fonctions tout en s'occupant du bien-être de ceux dans le besoin. Le leadership et le dévouement de l'Adjum Massicotte ont contribué à l'amélioration du moral à la BFC Comox et ont assuré la réussite du programme local de règlement des conflits.

## Major Stéphane Roux

Dans son rôle en tant que médecin-chef de l'escadre à la BFC Bagotville, le Maj Stéphane Roux a fait preuve d'un altruisme, d'une persévérance et d'une ingéniosité remarquables en faisant en sorte que les familles des militaires de sa communauté aient accès à des soins médicaux. Refusant de fermer les yeux sur les familles dans le besoin, le Maj Roux sollicite chaque année, auprès des autorités provinciales, une exemption spéciale lui permettant, en tant que médecin militaire, de traiter les membres des familles du personnel des Forces canadiennes qui n'ont pas accès à un médecin de famille. Gérant la charge de travail incroyablement exigeante de médecin-chef de l'escadre et sacrifiant du temps qu'il pourrait passer avec ses proches, le Maj Roux travaille le soir pour assurer le bien-être des familles à Bagotville. Grâce à sa générosité et à sa détermination, il a grandement réduit le stress ressenti par d'innombrables familles de militaires et a fait une énorme différence dans sa communauté. En dépassant largement les exigences normales de son poste, le Maj Roux est également une source d'inspiration pour tous les membres de la communauté élargie de la Défense au Canada.

## Direction – Cadets et Rangers juniors canadiens

*(Capitaine Erin Kjosness, Mme Denise Moore et Major Donnie Oulton)*

Lorsque la direction des Cadets et Rangers juniors canadiens a entrepris une importante mise à jour du Programme de prévention du harcèlement et de l'abus des cadets, trois personnes ont dépassé les limites de leurs fonctions normales afin de concrétiser la nouvelle initiative de formation. Le capitaine Erin Kjosness, Mme Denise Moore et le major Donnie Oulton ont contribué à la création de l'initiative Relations sociales positives pour la jeunesse – un programme de formation de haute qualité, convivial et d'avant-garde qui aide les jeunes à faire face efficacement aux conflits dans leur vie quotidienne. Le capitaine Kjosness, Mme Moore et le major Oulton ont participé à chaque étape du projet : l'élaboration de recommandations en matière de politiques et de formation, la mobilisation des intervenants, la coordination et la collaboration avec les partenaires externes sur la production multimédia, la garantie d'accorder la priorité au mode alternatif de règlement des différends, la définition des objectifs d'apprentissage, l'élaboration des leçons de formation, la contribution au tournage d'une vidéo et à la création d'un DVD, et bien plus encore. Grâce à leur dévouement, à leur innovation et à leur passion, le capitaine Kjosness, Mme Moore et le major Oulton ont apporté des changements positifs et durables au Programme des cadets et à la vie de dizaines de milliers de jeunes Canadiens.

# Annexe I – Répartition des dossiers (2012-2013)

| | |
|---|---|
| Nombre total de dossiers traités* | 2 079 |
| Dossiers fermés | 1 800 |
| En cours (au 31 mars 2013) | 177 |
| | |
| Dossiers fermés à l'accueil | 1 378 |
| Information ou aide fournie | 1 037 |
| Aiguillé vers des mécanismes existants | 133 |
| Retrait | 82 |
| Abandon | 41 |
| Hors mandat | 85 |
| | |
| Dossiers fermés à la résolution des plaintes | 191 |
| Information ou aide fournie | 62 |
| Résolution informelle | 79 |
| Aiguillé vers des méchanismes existants | 23 |
| Abandon | 3 |
| Retrait | 10 |
| Enquête : aucun suivi nécessaire | 12 |
| Enquête : aucun problème relevé | 1 |
| Hors mandat | 1 |
| | |
| Dossiers fermés lors d'une enquête | 231 |
| Enquête : aucun suivi nécessaire | 58 |
| Information ou aide fournie | 30 |
| Résolution informelle | 24 |
| Aiguillé vers des mécanismes existants | 37 |
| Hors mandat | 4 |
| Enquête : suivi nécessaire | 24 |
| Enquête : aucun problème relevé | 42 |
| Retrait | 9 |
| Abandon | 3 |

Le nombre total de dossiers traités comprend les nouveaux dossiers, les dossiers rouverts et reportés des années financières précédentes. Tout écart dans les nombres totaux s'explique par le fait que les nombres sont arrondis approximation et la transition vers un nouveau système de gestion des dossiers.

# Annexe II – Rapport financier

## Sommaire des dépenses

En 2012-2013, le ministre de la Défense nationale a approuvé un budget de 6,7 millions de dollars* pour le Bureau de l'Ombudsman. Les dépenses réelles se sont élevées à 5,8 millions de dollars, dont 4,7 millions de dollars en salaires.

| | |
|---|---|
| Courrier et messagerie | 2 422 $ |
| Fournitures/mobilier | 39 684 $ |
| Formation et cotisations professionnelles | 59 559 $ |
| Achat/location de matériel de bureau | 31 013 $ |
| Maintenance et soutien du réseau | 88 520 $ |
| Télécommunications et connexions au réseau | 59 942 $ |
| Voyage et transport | 94 184 $ |
| Communications et sensibilisation auprès du public | 85 294 $ |
| Services professionnels et spéciaux | 610 055 $ |
| Salaires | 4 748 526 $ |
| Total | 5 819 199 $ |

* Ce montant comprend une allocation de fonds unique de 200 000 $ au Bureau pour l'organisation de la 4e Conférence internationale des institutions d'ombudsman des forces armées. Les dépenses réelles engagées pour cet événement se sont élevées à 100 000 $; elles sont présentées dans la ventilation.